



Цртани филм из Книна (2022-001-FB-UA)

Резиме случаја

Надзорни одбор је оспорио оригиналну одлуку компаније Meta да остави објаву на Фејсбуку у којој су етнички Срби приказани као пацови. Иако је компанија Meta на крају уклонила објаву због кршења њене политике о говору мржње, око 40 модератора је претходно одлучило да садржај не крши ову политику. На основу тога се може закључити да су модератори доследно тумачили политику о говору мржње тако да се од њих захтева да идентификују изричито, уместо подразумевано, поређење између етничких Срба и пацова пре него што открију кршење.

О случају

У децембру 2021, јавна Фејсбук страница објавила је измењену верзију Дизнијевог цртаног филма „Чаробни фрулаш” уз титл на хрватском који се преводи као „Свирач из Чавоглава и пацови из Книна”.

У видео запису је приказан град окупиран пацовима. Док је улазак у град у оригиналном цртаном филму означен са „Хамелн”, град у измењеном видео запису је означен као хрватски град „Книн”. Наратор описује како су пацови одлучили да желе да живе у „чистој пацовској земљи” па су почели да узнемиравају и прогањају људе који живе у граду.

Наратор наставља са причом да када су пацови преузели град, појавио се свирач из хрватског села, Чавоглаве. Након што је одсвирао мелодију на својој „чаробној фрули”, пацови су почели да певају „своју омиљену песму” и прате свирача изван града. Текст песме слави Момчила Дујића, српског православног свештеника који је био један од вођа српског отпора током Другог светског рата.

Свирач уводи пацове у трактор, који затим нестаје. Наратор закључује да су пацови „заувек нестали с ових простора” и да су „сви живели срећно до краја живота”.

Садржај овог случаја виђен је више од 380.000 пута. Иако су корисници пријавили овај садржај компанији Meta 397 пута, компанија није уклонила садржај. Након што је на случај уложена жалба Одбору, компанија Meta је спровела додатну ручну проверу и поново закључила да садржај не крши њене политике.



У јануару 2022, када је Одбор идентификовао случај за пун преглед, компанија Meta је одлучила да, иако објава не крши слово њене политике о говору мржње, јесте прекршила дух политике и уклонила објаву с Фејсбука. Касније, приликом сачињавања образложења своје одлуке за Одбор, компанија Meta се поново предомислила и закључила да је објава прекршила слово политике о говору мржње и да су сви претходни прегледи били погрешни.

Иако је компанија Meta обавестила 397 корисника који су пријавили објаву о својој првобитној одлуци да садржај није прекршио политике, компанија није обавестила те кориснике да је касније преиначила своју одлуку.

Кључни налази

Одбор је утврдио да садржај у овом случају крши Фејсбукове стандарде заједнице о говору мржње и насиљу и подстицању насиља.

Политика о говору мржње компаније Meta забрањује нападе на људе на основу заштићених карактеристика, укључујући етничко порекло. Садржај у овом случају, који пореди етничке Србе са пацовима и слави дискриминаторско поступање у прошлости, јесте дехуманизујућ и садржи мржњу.

Иако се у објави етнички Срби не помињу по имену, историјска упућивања у садржају јасно указују на то да пацови уклоњени из града представљају ову групу. Замена имена „Хамелн” хрватским градом „Книн”, идентификовање фрулаша хрватским селом Чавоглаве (упућивање на анти-српску песму „Бојна Чавоглаве” бенда „Томпсон” чији је певач из Чавоглава) и приказ пацова који беже на тракторима, све су упућивања на хрватску војну операцију „Олуја”. Ова операција из 1995. је наводно довела до расељавања, погубљења и насилног нестанка етничких Срба. Коментари на објаву јасно потврђују да је ова веза јасна људима који су видели садржај.

Одбор је забринут зато што је око 40 модератора који говоре хрватски језик сматрало да садржај не крши Фејсбуков стандард заједнице о говору мржње. На основу тога се може закључити да су рецезенти доследно тумачили политику тако да се од њих захтевало да пронађу изричито поређење између етничких Срба и пацова пре него што открију кршење.

Одбор такође сматра да овај садржај крши Фејсбуков стандард заједнице о насиљу и подстицању насиља. Одбор се не слаже са проценом компаније Meta да садржај представља позив на протеривање без насиља. Упућивањем на догађаје током



„Операције Олује”, објава има за циљ да подсети људе на сукоб у прошлости и садржи насилну претњу. Цртани филм слави насилно протеривање етничких Срба из Книна и може да допринесе атмосфери у којој људи сматрају да је оправдано нападати ову групу.

Озбиљно питање које се поставља овим случајем је зашто је компанија Meta закључила да садржај не крши њене политике иако је прегледан толико пута. Чињеница да садржај није послат специјализованим тимовима компаније Meta на процену пре него што је случај стигао до Одбора показује да процеси компаније за ескалацију садржаја нису довољно јасни и делотворни. Зато Одбор захтева да компанија Meta достави више информација о томе како ескалира садржај.

Одлука надзорног одбора

Надзорни одбор оповргава оригиналну одлуку компаније Meta да остави садржај.

Као саветодавно мишљење о политици, Надзорни одбор препоручује да компанија Meta:

- Појасни стандард заједнице о говору мржње и смерницу дату рецезентима, објашњавајући да су чак и подразумевана упућивања на заштићене групе забрањена политиком када се упућивање може разумно разумети.
- У складу са обавезом компаније Meta након случаја „Вампум појас” (2021-012-FB-UA), Одбор препоручује да компанија Meta обавести све кориснике који су пријавили садржај када, по накнадном прегледу, промени своју првобитну одлуку. Компанија Meta такође треба да обелодани резултате свих експеримената о процени изводљивости увођења ове промене у јавности.

*Резимеи случајева дају преглед случаја и немају вредност преседана.

Пуна одлука о случају

1. Резиме одлуке

Надзорни одбор оповргава оригиналну одлуку компаније Meta да задржи садржај на Фејсбуку. Након 390 корисничких пријава да се уклони овај садржај и додатног прегледа садржаја од стране компаније Meta када је Одбор изабрао случај, компанија Meta је закључила да овај садржај не крши политике. Међутим, приликом разраде образложења своје одлуке за Одбор, компанија Meta је преокренула свој



став и изјавила да је у питању била „грешка у спровођењу”, уклањајући садржај због кршења [политике о говору мржње](#). Одбор је утврдио да садржај крши Стандарде заједнице компаније Meta о говору мржње и насиљу и подстицању насиља. Закључује да се политика о говору мржње у вези са поређењем људи са животињама примењује на садржај којима се циљају групе кроз подразумевана упућивања на заштићене карактеристике. У овом случају, садржај пореди Србе с пацовима. Одбор такође закључује да је уклањање садржаја доследно вредностима и одговорностима компаније Meta у вези с људским правима.

2. Опис и позадина случаја

Почетком децембра 2021, јавна Фејсбук страница која себе описује као информативни портал за Хрватску објавила је видео запис са титлом на хрватском језику. Компанија Meta је опис превела као „Свирач из Чавоглава и пацови из Книна”. Видео запис је измењена верзија Дизнијевог цртаног филма „Чаробни фрулаш”. Запис траје 2 минута и 10 секунди са синхронизацијом на хрватском језику с натписом „претјеривач”, који се односи на хрватску интернет платформу истог назива.

У видео запису је приказан град окупиран пацовима. Док је улазак у град у оригиналном Дизнијевом цртаном филму означен са „Хамелн”, град у измењеном видео запису био је означен као хрватски град „Книн”. На почетку видео записа, наратор описује како су пацови и људи живели у краљевском граду Книну много година. Наратор даље описује да су пацови одлучили да желе да живе у „чистој пацовској земљи” па су почели да узнемиравају и прогањају људе који живе у граду. Наратор објашњава да када су пацови преузели град, појавио се свирач из хрватског села, Чавоглава. На почетку, пацови нису узимали фрулаша за озбиљно и наставили су са „великом ратном агресијом”. Међутим, када је фрулаш почео да свира мелодију на својој „чаробној фрули”, пацови занесени мелодијом су почели да певају „своју омиљену песму” и да прате фрулаша ван града. Компанија Meta је на следећи начин превела текст песме коју су пацови певали: „Шта се оно на Динари сјаји, Ђујићева кокарда на глави [...] Са Динаре синуће слобода, донеће је Момчило војвода.” Видео затим приказује како грађани места затварају капију иза фрулаша и пацова. Видео се завршава тако што фрулаш трпа пацове у трактор, који затим нестаје. Наратор закључује да када је фрулаш привукао пацове у „чаробни трактор”, пацови су „нестали заувек с ових простора” и „сви су живели срећно до краја живота”.



Следеће чињенична историјска позадина је релевантна за одлуку Одбора. Хрватска је прогласила независност од Социјалистичке Федеративне Републике Југославије 25. јуна 1991. Остатак државе Југославије (касније се назива Савезна Република Југославија) која је постала претежно српске националне припадности, али је садржала многе етничке мањине, укључујући Хрвате, користила је своје оружане снаге у покушају да спречи отцепљење. Рат који је уследио и трајао до 1995. довео је до екстремне бруталности на обе стране, укључујући протеривање више од 200.000 етничких Срба из Хрватске ([Извештај организације Хјуман Рајтс Воч, Хрватска, август 1996.](#)). Српска национална мањина у Хрватској, уз подршку Југословенске Народне Армије, одбацила је хрватску независност и (између осталих акција) основала међународно непризнату државу, Републику Српску Крајину (РСК). Книн је постао главни град РСК. Током овог периода, из Книна су протерани многи Хрвати. Хрватске снаге су 1995. поново освојиле Книн у војној операцији под називом „Олуја”. Ово је била последња велика битка у рату. Пошто су Срби напуштали град на тракторима, упућивања на тракторе могу се користити за понижење и претњу Србима.

Чавоглаве је село у Хрватској, близу Книна, познато као место рођења певача и текстописца бенда Томпсон. Овај хрватски бенд је постао познат током хрватског рата за независност због анти-српске песме „Бојна Чавоглаве” која је и даље доступна на интернету. Песма, која је додата у видео запис и садржи слике насиља, слави преузимање Книна током операције Олуја. Фрулаш који одводи пацове из Книна у цртаном филму идентификован је као „фрулаш из Чавоглава”. Мелодија и текст коју певају пацови у цртаном филму такође има посебно значење. Текст је из песме под називом „Шта се оно на Динари сјаји” која слави српску прошлост и Момчила Дујића, српског православног свештеника који је био један од вођа српског отпора током Другог светског рата.

Страница која је поделила садржај има преко 50.000 пратилаца. Садржај је прегледан више од 380.000 пута, подељен више од 540 пута, добио је више од 2.400 реакција и имао је више од 1.200 коментара. Већина корисника који су реаговали, коментарисали или делили садржај имају налоге у Хрватској. Међу коментарима на хрватском биле су изјаве које је Meta превео на следећи начин: „Мржња је болест” и „Да ли размишљате колико штете наносите овим и сличним глупостима вашем хрватском народу који живи у Србији?”

Корисници су пријавили овај садржај 397 пута, али компанија Meta није уклонила садржај. Међу корисницима који су пријавили објаву, 362 корисника је пријавило због говора мржње. Неколико корисника је уложило жалбу Одбору на одлуку да се садржај остави. Ова одлука је заснована на жалби коју је поднео неко од ових



корисника, чији налог се изгледа налази у Србији. Корисничку пријаву је аутоматски одбио аутоматизован систем. Овај систем решава пријаве у случајевима када је ручном провером компаније Meta већ одређени број пута утврђено да нема кршења како се исти садржај не би прегледао поново. Садржај у овом случају је пре аутоматске одлуке оцењен као прописан кроз неколико ручних провера. Другим речима, иако је корисничку пријаву на основу које је дошло до ове жалбе прегледао аутоматски систем, претходне пријаве истог садржаја прошле су ручну проверу и те особе су одлучиле да садржај не крши стандарде.

Након што је корисник који је пријавио садржај поднео жалбу Одбору на одлуку компаније Meta да не предузме мере, спроведена је додатна ручна провера на нивоу жалбе и поново је утврђено да садржај не крши политике компаније Meta. Компанија Meta је додатно појаснила да је око 40 „особа ручном провером одлучило (...) да садржај не крши политике” и да „ниједна особа није ескалирала садржај”. Већина ручних провера спроведена је на нивоу жалбе. Компанија Meta је додала да сви рецезенти који су прегледали садржај говоре хрватски језик.

Када је Надзорни одбор укључио овај случај на листу послату компанији Meta ради потврде правне квалификованости за пун преглед, компанија Meta није променила оцену садржаја, што понекад ради у тој фази. Крајем јануара 2022, када је Одбор послао случај на пун преглед, тим за смернице о садржају компаније Meta поново је прегледао садржај. Тада је компанија Meta утврдила да објава цртаног филма из Книна није прекршила слово политике о говору мржње, али јесте дух те политике и одлучила да је уклони с Фејсбука. Компанија Meta је појаснила да се „одлука о духу политике доноси када је у одељку образложења правила неког Стандарда заједнице јасно да политика треба да реши неки сценарио када формулација те политике сама не решава то директно. У тим случајевима, ипак можемо да уклонимо садржај кроз одлуку о „духу политике”.” Касније, приликом сачињавања образложења за Одбор, компанија Meta се поново предомислила и овај пут закључила да је објава прекршила слово [политике о говору мржње](#) и да су сви претходни прегледи били погрешни.

Према компанији Meta, 397 корисника који су пријавили садржај обавештено је само о првобитној одлуци компаније Meta да садржај није прекршио њене политике. Они нису обавештени када је компанија Meta променила своју одлуку и уклонила садржај. Компанија Meta је објаснила да због „техничких и ресурсних ограничења” није обавестила кориснике када је пријављени садржај првобитно оцењен као садржај који не крши стандарде и остављен, а тек касније оцењен као садржај који крши стандарде и уклоњен.



3. Надлежност и делокруг Надзорног одбора

Одбор има надлежност да прегледа одлуку компаније Meta након жалбе корисника који је пријавио садржај који је остављен (члан 2 Статута, Одељак 1; члан 3 Правила, Одељак 1). Одбор може да потврди или преиначи одлуку компаније Meta (члан 3 Статута, Одељак 5) и његова одлука је обавезујућа за компанију (члан 4 Статута). Компанија Meta такође мора да процени изводљивост примене одлуке у односу на идентичан садржај у паралелном контексту (члан 4 Статута). Одлуке Одбора могу да укључују саветодавне изјаве о политици с необавезујућим препорукама на које компанија Meta мора да одговори (члан 3 Статута, Одељак 4; члан 4).

4. Извори надлежности

Надзорни одбор је размотрио наредне изворе надлежности:

I. Одлуке Надзорног одбора:

Најважније претходне одлуке Надзорног одбора обухватају:

- Одлука о случају [2021-002-FB-UA](#) („Црни Пит“): У овом случају, већина чланова Одбора је навела да „модерација садржаја тако да се узима у обзир кумулативна штета говора мржње, чак и када се изражавањем насиље или дискриминација не подстичу директно, може бити доследна са Фејсбуковим одговорностима у погледу људских права под одређеним околностима“. Одбор је такође закључио да „мање озбиљне интервенције, као што су ознаке, екрани упозорења или друге мере за смањење ширења не би обезбедиле адекватну заштиту од кумулативних ефеката остављања (...) садржаја ове природе на платформи”.
- Одлука о случају [2020-003-FB-UA](#) („Јермени у Азербејџану“): У контексту формулације која је циљала групу на основу националног порекла током сукоба, Одбор је напоменуо да „остављање, акумулација таквог садржаја може да створи атмосферу у којој су чиновни дискриминације и насиља вероватнији”.
- Одлука о случају [2021-011-FB-UA](#) („Клевета у Јужној Африци“): Одбор је одлучио да је у складу с одговорностима компаније Meta у погледу људских права да забрани „неке дискриминаторске изразе” чак и „без захтева да такав израз подстиче насиље или дискриминаторске радње.”

II. Смернице компаније Meta о садржају:



Образложење правила за Фејсбуков [Стандард заједнице за говор мржње](#) наводи да говор мржње није дозвољен на платформи „зато што ствара атмосферу застрашивања и искључивања, а у неким случајевима може да подстакне насиље у реалном свету”. Стандард заједнице дефинише да је говор мржње директан напад на људе на основу заштићених карактеристика, укључујући расу и етничко односно национално порекло. Компанија Meta забрањује садржај којим се циља нека особа или група људи на основу заштићене карактеристике помоћу „дехуманизујућег говора или приказа у форми поређења, генерализације или неквалификованих изјава о понашању (у писаној или визуелној форми) у вези са: животињама које се културолошки доживљавају као интелектуално или физички слабије”. Компанија Meta такође забрањује „искључивање у форми позива на акцију, изјава о намери, аспиративних или условних изјава или изјава којима се заступа или подржава, дефинисано као [...] Изричито искључивање, што означава ствари као што је искључивање одређених група или изјаве да оне нису дозвољене”.

Образложење правила за Фејсбуков [Стандард заједнице за насиље и подстицање насиља](#) наводи да компанија Meta „има за циљ да спречи потенцијално насиље ван интернета које се може односити на Фејсбук” и да ограничава изражавање „када верује да постоји стварни ризик од физичког насиља или директне претње по јавну безбедност”. Нарочито, компанија Meta забрањује „шифроване изјаве где није јасно изражен начин насиља или штете, али је претња прикривена или подразумевана”, укључујући када садржај садржи „упућивања на историјске [...] инциденте насиља”.

III. Вредности компаније Meta:

Вредности компаније Meta дате су у уводу Стандарда Фејсбук заједнице. Вредност „глас” је описана као „суштинска”:

- Циљ Стандарда заједнице је увек био да креира место за изражавање и да људима глас. [...] Желимо да људи могу да отворено разговарају о питањима која су им важна, чак и ако се неко не слаже или их сматра непожељним.

Компанија Meta ограничава „глас” у корист четири друге вредности, а две овде релевантне су:

- „Безбедност”: Посвећени смо томе да Фејсбук буде безбедно место. Садржај којим се прети људима има потенцијал да застраши, искључи или ућутка друге и није дозвољен на Фејсбуку.



- „Достојанство”: Верујемо да су сви људи једнаки по достојанству и правима. Очекујемо да људи поштују достојанство других и да не узнемиравају или омаловажавају друге.

IV. Међународни стандарди људских права

Руководећа начела УН о бизнису и људским правима ([UNGPs](#)), које је 2011. потврдио Савет за људска права УН, утврђује добровољни оквир за одговорности предузећа у погледу људских права. Компанија Meta је 2021 [најавила](#) своју [Корпоративну политику о људским правима](#) у којој је поново потврдила своју посвећеност поштовању људских права у складу са [UNGP](#). Анализа Одбора одговорности компаније Meta у погледу људских права у овом случају заснивала се на следећим стандардима о људским правима:

- Слобода изражавања: Члан 19. Међународног пакта о грађанским и политичким правима ([ICCPR](#)); [Општи коментар бр. 34, Одбор за људска права, 2011](#); Извештај специјалног известиоца УН о говору мржње, [A/74/486](#), 2019; Извештај специјалног известиоца УН о модерацији садржаја на интернету, [A/HRC/38/35](#), 2018;
- Једнакост и недискриминација: Члан 2, ст. 1 и члан 26 ([ICCPR](#)); члан 2 и 5, Међународна конвенција о укидању свих облика расне дискриминације ([ICERD](#)); Општа препорука 35, Одбор о укидању расне дискриминације, [CERD/C/GC/35](#), 2013;
- Одговорности предузећа: Бизнис, људска права и региони погођени сукобима: извештај о појачаној акцији; Извештај радне групе УН о питању људских права и транснационалне сарадње и других пословних подухвата ([A/75/212](#)).

5. Поднесци корисника

Корисник који је пријавио садржај и поднео жалбу Одбору на хрватском језику наводи: „Чаробни фрулаш симболизује хрватску армију која је 1995. спровела протеривање Срба из Хрватске који су овде приказани као пацови”. Према овом кориснику, компанија Meta није тачно проценила видео запис. Корисник наводи да садржај представља говор мржње против етничке групе и да „негује етничку и религијску мржњу на Балкану”. Такође наводи да „овај и многи други хрватски портали подгревају националну нетрпељивост између два народа који су једва зацелили ране рата на који се у видео запису упућује”.



Када је обавештен да је Одбор изабрао овај случај, корисник који је објавио садржај је позван да достави изјаву. Администратор је одговорио да је део странице само као пословни сарадник.

6. Поднесци компаније Meta

У образложењу које је компанија Meta доставила Одбору, компанија описује свој поступак прегледа за ову одлуку, али с фокусом на објашњавање зашто је евентуално уклањање садржаја на основу политике о говору мржње оправдано. Након поновљених пријава, више ручних провера је открило да не постоји кршење. Тек када је Надзорни одбор изабрао случај, компанија је променила мишљење. Затим је компанија Meta утврдила да садржај не крши слово политике о говору мржње, већ да је одлуку о уклањању садржаја донела у „духу политике“. Тада је Одбор обавестио компанију Meta да је изабрао садржај за пун преглед. Компанија Meta је тад опет променила мишљење и овај пут закључила да се садржајем крши слово политике. Нарочито, навела је да се крши политика у делу где се забрањује садржај којим се циљају чланови заштићене групе: „дехуманизујућег говора или приказа у форми поређења, генерализације или неквалификованих изјава о понашању (у писаној или визуелној форми) у вези са... животињама које се културолошки доживљавају као интелектуално или физички слабије“. У ревидираној одлуци, компанија Meta наводи да садржај представља кршење пошто садржи директан напад на Србе у Книну зато што их пореди с пацовима.

Компанија Meta је објаснила да њена је ранија одлука да садржај крши само „дух“ политике о говору мржње била заснована на претпоставци да се према формулацији политике не забрањују напади на групе на основу заштићене карактеристике идентификовани подразумевано. Након додатног прегледа овог образложења, компанија Meta је „закључила да је тачније рећи да се формулацијом политике забрањују и напади који подразумевано идентификују“ заштићену карактеристику.

Компанија Meta је навела да евентуално уклањање јесте доследно њеним вредностима „достојанства“ и „безбедности“ када се пореде са вредношћу „гласа“. Према компанији Meta, дехуманизујуће поређење људи са животињама које се културолошки доживљавају као инфериорне може да допринесе непожељном и предрасудном третману „у социјалној интеграцији, јавној политици и другим поступцима који имају утицај на друштво на институционалним или културолошким нивоима кроз подразумевану или изричиту дискриминацију или изричито насиље“. Компанија Meta је додала да с обзиром на историју етничких тензија и даљу



дискриминацију етничких Срба у Хрватској, видео запис може да допринесе ризику од насиља у стварном свету. У овом смислу, компанија Meta упућује на одлуку Одбора о случају „Црни Пит”.

Meta такође наводи да је уклањање доследно са међународним стандардима о људским правима. Према компанији Meta, њеној политици се „лако приступа” на веб локацији Центра за транспарентност компаније Meta. Поред тога, одлика да се садржај уклони била је легитимна да би се заштитила права других у погледу дискриминације. На крају, компанија Meta образлаже да је њена одлука да уклони садржај била неопходна и пропорционална јер садржај „не дозвољава корисницима да се слободно повезују с другима без осећаја као да су нападнути на основу тога ко су” и јер „не постоје мање интрузивна средства доступна за ограничавање овог садржаја осим уклањања”.

Одбор је такође питао компанију Meta да ли овај садржај крши Стандард заједнице о насиљу и подстицању насиља. Компанија Meta је одговорила да не крши јер „садржај није садржао претње или изјаве о намери да се почини насиље” против етничких Срба и „искључивање или избацивање без насиља не представља насилну претњу”. Према компанији Meta, да би се садржај уклонио на основу ове политике била би потребна „очигледнија веза између пацова у видео запису и насилног протеривања” Срба.

7. Јавни коментари

Надзорни одбор је добио два јавна коментара на овај случај. Један коментар је послат из Азије-Пацифик и Океаније, а један из Европе. Поднесци су обухватили следеће теме: да ли садржај треба да остане на платформи, да ли се поређењем Срба с пацовима крши политика о говору мржње компаније Meta и предлоге о томе како спровести правила на Фејсбуку делотворније.

Да бисте прочитали јавне коментаре послате за овај случај, кликните [овде](#).

8. Анализа Надзорног одбора

Одбор је разматрао питање да ли се овај садржај треба вратити са три позиције: Смернице о садржају компаније Meta, вредности компаније и њене одговорности у погледу људских права.



8.1 Усаглашеност са смерницама за садржај компаније Meta

Одбор је утврдио да садржај у овом случају крши Стандард заједнице о говору мржње. Такође крши Стандард о насиљу и подстицању насиља.

Говор мржње

Политика о говору мржње компаније Meta забрањује нападе на људе на основу заштићених карактеристика, укључујући етничко порекло. Овде је нападнута група етничких Срба који живе у Хрватској, нарочито у Книну и циљана је на основу националног порекла. Иако титл и видео запис не помињу етничке Србе по имену, садржај видео записа у историјском контексту, замена имена „Хамлин” „Книном”, текст песме коришћен у видео запису, идентификација фрулаша са местом Чавоглаве и тиме песмом групе Томпсон о операцији Олуја и коришћење слике трактора непогрешиво су упућивања на српско становништво Книна. Срби су приказани као пацови који се морају уклонити из града. Коментари на објаву и бројне корисничке пријаве јасно потврђују да је ова веза кристално јасна људима који су видели садржај.

Садржај садржи два „напада” у смислу дефиниције тог термина у политици о говору мржње. Прво, политиком о говору мржње забрањено је поређење са „животињама које се културолошки сматрају интелектуално или физички инфериорним”. Интерни стандарди имплементације компаније Meta, који представљају смернице дате особама које проверавају садржај, наводе да је поређење с „глодарима” забрањено на основу ове политике. Видео запис садржи визуелно поређење Срба с пацовима. То представља дехуманизујуће поређење и кршење је политике о говору мржње и интерних стандарда имплементације.

Одбор закључује да је подразумевано поређење ове врсте у садржају забрањено политиком о говору мржње компаније Meta.

Компанија Meta је објаснила да су претходне одлуке да се садржај не уклони биле засноване на претпоставци да се слово политике не примењује на подразумевана упућивања на заштићене карактеристике. Одбор се не слаже с овом претпоставком. Писмом политике се забрањују напади на основу заштићених карактеристика без обзира на то да ли су упућивања на те карактеристике изричита или подразумевана. Стандард о говору мржње наводи да поређење може бити у писаној или визуелној форми, као што је видео запис, а формулација у Стандарду не захтева да упућивања на циљане групе буду изричита. Иако је ово тумачење политике у



складу и са њеним текстом и образложењем, политика не формулише јасно да су подразумевана упућивања такође обухваћена политиком.

Друго, садржај садржи подршку протеривању Срба из Книна. Образложење стандарда о говору мржње нападе дефинише као „насилан или дехуманизујући говор, штетне стереотипе, изјаве о инфериорности, изразе презира, гађења или одбацивања, псовање и позиве на искључивање или сегрегацију”. Према реченици политике у Стандарду заједнице о говору мржње која се примењује у овом случају, изричито искључивање означава подршку „стварима као што је протеривање одређених група или изјавама да нису дозвољене”. Видео запис у овом случају слави историјски инцидент када су етнички Срби насилно протерани из Книна и садржај наводи да је људима у граду било много боље када су пацови отишли. Видео запис садржи подршку етничком чишћењу, чиме је прекршен Стандард о говору мржње.

Насиље и подстицање насиља

Политиком о насиљу и подстицању насиља забрањен је „садржај којим се прети другима кроз упућивање на историјске инциденте насиља”. Титл и видео запис садрже упућивања на „Олују”, војну операцију из 1995. године која је наводно довела до расељења, погубљења и нестанка етничких Срба. У видео запису, град је назван Книн и пацови беже на тракторима, а обе ствари упућују на операцију Олуја. Коментари на објаву јасно указују да су ова упућивања очигледна етничким Србима и Хрватима.

Видео запис може да допринесе атмосфери у којој се људи осећају оправдано да нападају етничке Србе. Објава је осмишљена да подсети људе на прошли сукоб и подстакне етничку нетрпељивост, са циљем да се област Книна ослободи мале српске мањине која је преостала (о историјском реваншизму и радикалном национализму у Хрватској, видети [Пето мишљење о Хрватској Саветодавног одбора Савета Европе за Оквирну конвенцију за заштиту националних мањина из 2021](#), а о говору мржње на интернету против етничких Срба, видети [Извештај Европске комисије из 2018. против расизма и нетолеранције, став 30](#)). Када је претња „прикривена” према Фејсбуковој политици, она захтева „примену додатног контекста”. Тај контекст је присутан у овој објави.

Одбор се не слаже са проценом компаније Meta да садржај није садржао претње или изјаве о намери да се почини насиље и да позиви за искључивање или протеривање без навођења средстава насиља могу да представљају претњу насиљем. Насилно протеривање људи представља чин насиља. Коришћење приче о чаробном



фрулашу није залагање за мирно уклањање, већ јасно упућивање на познате историјске инциденте насиља, нарочито уз слике трактора.

Као што се може видети према корисницима који су пријавили ову објаву и јавним коментарима, у очима посматрача, пацови у цртаном филму представљају популацију етничких Срба у области Книна, укључујући оне који су ту остали. Цртани филм јасно слави њихово уклањање. У контексту приче Чаробни фрулаш, пацови су подстакнути да напусте Книн чаробном фрулом, а не натерани силом, али упућивање на тракторе односи се на стварно насилно избацавање које је нашироко познато у земљи. Трактор је метафора, али претње се могу пренети метафором подједнако делотворно као и директним претњама.

Процес прегледа компаније Meta

Одбор је посебно заинтересован зашто је компанија толико пута просудила да садржај не крши политике. Било би корисно да се компанија Meta фокусира на ово на почетку, уместо што се фокусира на то зашто је њена ревидирана одлука да уклони објаву била исправна. Ако компанија жели да смањи ниво недозвољеног садржаја на платформи, потребно да је третира Одборов избор случајева с грешкама у спровођењу као прилику да истражи разлоге за своје грешке.

Одбор разуме сложеност процене оваквих случајева и тешкоћу примене Стандарда Фејсбук заједнице док узима у обзир контекст, посебно имајући у виду количину садржаја који пролазе ручну проверу свакодневно. Због ових изазова, Одбор сматра да је важно да компанија Meta унапреди своја упутства за рецезенте и путеве и процесе за ескалацију. „Ескалација” подразумева да особе које раде ручну проверу пошаљу случај специјализованим тимовима компаније Meta који затим процењују садржај.

Према образложењу које је доставила компанија Meta, да би се избегла субјективност и постигла доследност у спровођењу, особама које раде ручну проверу дата су упутства да примене слово политике и да не оцењују намеру. Иако су објективност и доследност легитимни циљеви, Одбор је забринут што се чини да су упутства дата рецезентима довела до тога да 40 ручних провера погрешно квалификује садржај који не крши стандарде и да ниједан рецезент није донео одлуку коју је компанија Meta на крају сматрала исправном, а то је уклањање.

Могућност ескалације садржаја би требало да доведе до бољих исхода у тешким случајевима. Провером на нивоу ескалације може да се процени намера и може се боље узети у обзир контекст. Овај садржај пријављен је 397 пута, имао је велики



домет, изазвао је питања о политици, захтевао је процену контекста и обухватао је садржај са хрватске платформе на интернету која је, према стручњацима које је Одбор консултовао, претходно била предмет парламентарне расправе о слободи говора у контексту сатире. Ипак, ниједан рецезент није ескалирао садржај. Компанија Meta је рекла Одбору да охрабрује рецезенте да ескалирају „актуелан садржај” и када имају сумње. Компанија Meta је актуелан садржај дефинисала као „све што се по природи понавља (...) комбиновано с врстом радње повезаном с тим садржајем (тј. потенцијалом штетом или ризиком по заједницу (...))”. Чињеница да садржај није ескалиран пре него што га је Одбор изабрао назначавача да путеви ескалације нису довољно јасни и делотворни. Пропуст да се садржај ескалира представљао је системску грешку.

Један фактор који је можда спречио ескалацију садржаја у овом случају јесте што компанија Meta није обезбедила рецезентима јасне прагове о томе када је садржај „актуелан”. Други фактор који је можда довео до пропуста рецезената да идентификују садржај као „актуелан” и тиме га ескалирају јесте аутоматски систем провере који је компанија Meta користила у овом случају. Компанија Meta је објаснила да користи аутоматизацију како би одговорила на пријаве када се током датог периода донесе одређен број одлука о непостојању кршења како би избегла поновни преглед.

Одбор је забринут о путевима ескалације компаније Meta и напомиње да треба да обезбеди више информација о томе. Потребно је испитати да ли су потребни додатни путеви за ескалацију садржаја и да ли аутоматски систем коришћен у овом случају спречава ескалацију садржај који је виралан и који је често пута пријављен.

Овај случај је такође указао на пропусте у процесу пријаве и жалбе компаније Meta. Одбор је забринут о томе што компанија Meta не обавештава кориснике када промени своју одлуку у неком случају. Корисник који је пријавио садржај који је првобитно оцењен као садржај који не крши стандарде и остављен, а касније оцењен као садржај који крши стандарде и уклоњен, треба о томе да буде обавештен.

8.2 Усаглашеност са вредностима компаније Meta

Одбор закључује да је уклањање садржаја доследно са вредностима компаније Meta: „Глас”, „Достојанство” и „Безбедност”.

Одбор препознаје да је „Глас” суштинска вредност компаније Meta, али компанија дозвољава да изражавање буде ограничено да би се спречило злостављање и други



облици насиља на интернету и ван интернета. Особе које су предмет дехуманизујућих и негативних стереотипа могу такође да се осете да је њихов „Глас” угрожен, јер такви стереотипи могу да „утишају” циљане особе и спутавају њихово учешће на Фејсбуку и Instagram-у. Дозвољавајући дељење таквих објава, компанија Meta може да допринесе дискриминишућем окружењу.

Одбор сматра да су вредности „Достојанство” и „Безбедност” од већег значаја у овом случају. У том смислу, Одбор примећује све већи број случајева физичког насиља над етничким Србима у Хрватској ([Пето мишљење Савета Европе о Хрватској из 2021.](#), ст. 116). Тиме је оправдано да се занемари корисником „Глас” да би се заштитили „Глас” „Достојанство” и „Безбедност” других.

8.3 Усаглашеност са одговорностима компаније Meta у погледу људских права

Одбор закључује да је уклањање објаве са платформе у складу са одговорностима компаније Meta у погледу људских права. Компанија Meta се обавезала да ће поштовати људска права на основу Руководећих начела УН о бизнису и људским правима ([UNGP](#)). У њеној Корпоративној политици о људским правима наведено је да обухвата Међународни пакт о грађанским и политичким правима ([ICCPR](#)).

Слобода изражавања (члан 19, [ICCPR](#))

Подручје примене права на слободу изражавања је широко. Члан 19, ст. 2 [ICCPR](#) обезбеђује појачану заштиту изражавања о политичким питањима и разговорима о историјским тврдњама (Општи коментар бр. 34, ст. 20 и 49). Члан 19 [ICCPR](#) захтева да када држава наметне ограничења изражавања, она морају задовољити захтеве законитости, легитимног циља и неопходности и пропорционалности (члан 19, ст. 3, [ICCPR](#)). Специјални извештај УН о слободи говора је охрабрио компаније друштвених медија да буду вођене овим начелима када модерирају изражавање на интернету.

I. Начело законитости (јасноћа и приступачност правила)

Начело законитости захтева да правила која државе користе да би ограничиле изражавање морају да буду јасна и приступачна ([Општи коментар бр. 34](#), ст. 25). Стандард законитости такође захтева да правила којима се ограничава изражавање „не смају да дају неограничено право на ограничавање слободе изражавања онима чија је дужност да их извршавају” и да треба да „обезбеђују довољно смерница за оне чија је дужност да их извршавају како би могли да процене које врсте изражавања су прописно ограничене, а које нису” (ibid.)



Појединци морају да имају довољно информација како би утврдили да ли и како њихово изражавање може бити ограничено па да на основу тога могу да прилагоде своје понашање. Примењено на правила компаније Meta о садржају на Фејсбуку, корисници треба да буду у могућности да разумеју шта је дозвољено, а шта забрањено, а рецезенти треба да имају јасна упутства о томе како да примене ове стандарде.

Одбор закључује да Стандард заједнице о говору мржње забрањује имплицитно циљање група на основу заштићених карактеристика. То је случај и са дехуманизујућим поређењем са животињама и са изјавама које се залажу или подржавају искључивање. Грешке до којих је дошло у овом случају показују и да формулација политике и смернице дате рецезентима нису довољно јасне.

У овом случају, око 40 особа је одлучило да садржај не крши Стандард заједнице о говору мржње. Пре коначне одлуке компаније Meta, ниједна ручна провера није открила да садржај није дозвољен. То указује на то да су рецезенти доследно тумачили политику тако да се од њих захтева да пронађу изричито поређење између етничких Срба и пацова пре него што открију кршење. Компанија је прво обавестила Одбор да дух политике забрањује имплицитна поређења са животињама, а касније да слово политике обухвата имплицитна поређења. Нејасноће током овог процеса су доказ потребе за јаснијом политиком и упутствима за примену.

II. Легитимни циљ

Одбор је претходно препознао да Стандард заједнице о говору мржње и Стандард о насиљу и подстицању насиља имају легитимни циљ да заштите права других. Та права обухватају право на једнакост и недискриминацију (члан 2, ст. 1, [ICCPR](#), чл. 2 и 5 [ICERD](#)) и остваривање слободе изражавања на платформи без узнемиравања или претњи (члан 19 [ICCPR](#)).

III. Неопходност и пропорционалност

Да би се ограничења изражавања сматрала неопходним и пропорционалним, та ограничења „морају бити прикладна за постизање њихове заштитне функције; морају бити најмање интрузивни инструмент међу онима који могу да постигну њихову заштитну функцију; морају бити пропорционална у односу на интерес који се штити” (Општи коментар 34, ст. 34). Специјални извештај за слободно изражавање је такође напоменуо да на друштвеним медијима „размера и сложеност



поступања према злонамерном изражавању представљају дугорочне изазове” (A/HRC/38/35, ст. 28). Међутим, према Специјалном известиоцу, компаније треба да „докажу неопходност и пропорционалност свих радњи на садржају (као што је уклањање или обустава налога)”. Штавише, компаније морају да „процене исту врсту питања о заштити права на слободу изражавања својих корисника” (ibid ст. 41)

Стандард Фејсбук заједнице о говору мржње забрањује специфичне форме дискриминаторског изражавања, укључујући поређење са животињама и позиве на искључивање, без захтева да такво изражавање подстиче насиље или дискриминаторска дела. Одбор је, на основу смерница Специјалног известиоца, претходно објаснио да, иако би такве забране довеле до забринутости ако их наметне нека влада на ширем нивоу, посебно ако се примењују кроз кривичне или грађанске казне, Фејсбук може да регулише такво изражавање, доказујући неопходност и пропорционалност радње (видети одлуку [„Клевета у Јужној Африци”](#)).

Садржај у овом случају, који пореди етничке Србе са пацовима и слави дискриминаторско поступање у прошлости, јесте дехуманизујући и садржи мржњу. Одбор би дошао до истог закључка о сваком садржају који циља неку етничку групу на овај начин, посебно у региону са недавном историјом етничких сукоба. Одбор закључује да је уклањање овог садржаја са платформе било неопходно да би се решила озбиљна штета говора мржње на основу етничких положаја.

Одбор је разматрао факторе из плана акције из Рабата (План акције из Рабата, ОНСНР, A/HRC/22/17/Add.4, 2013) као смернице за анализу, узимајући у обзир разлике између међународних правних обавеза држава и одговорности за људска права предузећа. [Компанија Meta има одговорност да „тежи да спречи или ублажи неповољне утицаје на људска права који су директно повезани са њеним пословањем, производима или услугама” \(UNGP, начело 13\)](#). У својој анализи, Одбор се усредсредило на друштвени и политички контекст, намеру, садржај и форму говора и обим његовог ширења.

Што се тиче контекста, ово се односи на регион који је недавно прошао кроз етнички сукоб и позадину говора мржње на интернету и инциденте дискриминације етничких мањина у Хрватској (видети Одељак 8.1 под Насиље и подстицање насиља). Намера је да се подстакне етничка мржња, а то може да доведе до тога да појединци предузму дискриминаторске радње. Форма изражавања и велики домет су такође важни. Видео запис је поделио администратор странице која је, према налазима стручњака које је Одбор примио, хрватски портал за вести



познат по анти-српским осећањима. Цртани филм може бити посебно штетан јер је нарочито занимљив. Домет је био велики. Иако је видео запис направио неко други, вероватно би популарност странице (која има више од 50.000 пратилаца) повећала домет видео записа, посебно јер изражава ставове странице и њених пратилаца. Садржај је прегледан више од 380.000 пута, подељен више од 540 пута, добио је више од 2.400 реакција и имао је више од 1.200 коментара.

У одлуци „Клевета у Јужној Африци”, Одбор је закључио да је у складу са одговорностима компаније Meta у погледу људских права да забрани „неко дискриминаторско изражавање” чак и „у недостатку захтева да изражавање подстиче насиље или дискриминаторске радње”. Одбор напомиње да члан 20, ст. 2 ICCPR, како се тумачи у Плану акције из Рабата, захтева непосредну опасност да би се оправдало ограничавање изражавања. Одбор не сматра да би ова објава довела до непосредне опасности. Међутим, компанија Meta може законито уклонити објаве са Фејсбука којима се подстиче насиље на посреднији начин. То је оправдано, пошто се одговорности компаније Meta у погледу људских права разликују од одговорности држава у погледу људских права. Компанија Meta може да примени мање строге стандарде за уклањање садржаја са своје платформе од оних који се односе на државе које намећу кривичне или грађанске казне.

У овом случају, приказивање Срба као пацова и позивање на њихово искључивање уз упућивање на историјске акте насиља, утиче на права на једнакост и недискриминацију циљане групе. Тиме је уклањање објаве оправдано. Многи чланови Одбора такође сматрају да садржај има негативан утицај на слободу изражавања других на платформи, пошто је допринео окружењу где се неки корисници могу осетити угроженим.

Одбор закључује да је уклањање садржаја са платформе неопходна и пропорционална мера. Мање озбиљне интервенције, као што су ознаке, екрани упозорења или друге мере за смањење ширења не би обезбедиле адекватну заштиту од кумулативних ефеката остављања садржаја ове природе на платформи (сличну анализу видети у случају „[Приказ Црног Пита](#)”).

9. Одлука Надзорног одбора

Надзорни одбор преиначује оригиналну одлуку компаније Meta да остави садржај и захтева уклањање објаве.



10. Саветодавна изјава о политици

Смернице о садржају

1. Компанија Meta треба да разјасни Стандард заједнице о говору мржње и смернице дате рецезентима, објашњавајући да су чак и подразумевана упућивања на заштићене групе забрањена политиком када се упућивање не може разумно разумети. Одбор ће сматрати да је ова препорука примењена када компанија Meta ажурира своје Стандарде заједнице и Интерне стандарде имплементације тако да особе које проверавају садржај укључе ову измену.

Примена

2. У складу са обавезом компаније Meta након случаја Вампум појас (2021-012-FB-UA), Одбор препоручује да компанија Meta обавести све кориснике који су пријавили садржај када, након накнадног прегледа, промени своју првобитну одлуку. Компанија Meta такође треба да обелодани резултате свих експеримената о процени изводљивости увођења ове промене у јавности. Одбор ће сматрати да је ова препорука примењена када компанија Meta подели информације о релевантним експериментима и, на крају, ажурирано обавештење с Одбором и потврди да се оно користи на свим језицима.

Напомена о процедури:

*Одлуке Надзорног одбора припрема панел пет чланова и одобрава већина Одбора. Одлуке Одбора не представљају нужно личне ставове свих чланова.

За ову одлуку о случају, Одбор је ангажовао независно истраживање. Независни истраживачки институт са седиштем на Универзитету Гетебург који има тим од 50 научника из друштвених области на шест континената, као и више од 3.200 стручњака за земљу широм света. Одбор је добио помоћ и од Duso Advisors, саветодавне фирме која се фокусира на укрштање геополитике, поверења и безбедности и технологије. Компанија Lionbridge Technologies, LLC, чији специјалисти говоре више од 350 језика и раде у 5.000 градова широм света пружила је језичке услуге.